

TU GUÍA DE RRHH EN LA NUBE



IMAGINANDO
NUBES



CREANDO
NUBES



INSTALADOS
EN LAS NUBES

meta⁴
In People We Trust

DE LA NOVENA NUBE AL SÉPTIMO CIELO

Es curioso cómo funcionan los idiomas y los conceptos que extraen de nuestra mente. Aunque en la mayoría de ellos, las palabras nube y cielo suelen tener connotaciones positivas, seguramente, porque los arquetipos que materializan se relacionan a su vez con la transcendencia. ¿Por qué hemos elegido este título? Porque en la lengua inglesa el estado de máxima felicidad, por supuesto, no se experimenta en cualquier sitio, sino en un lugar muy concreto: “la novena nube”. Sin embargo, en la lengua castellana nos tendríamos que desplazar un poco más hacia arriba, llegando anímicamente al séptimo cielo.

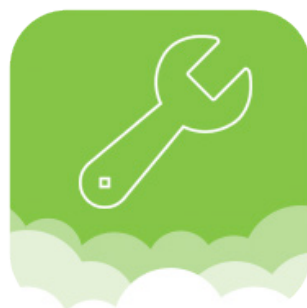
En la tecnología, se ha utilizado el término cloud [nube] como una forma de expresar la deslocalización y la optimización de recursos. ¿Pero es término que nos conduce a la felicidad dentro de nuestra organización? Todo depende de cómo enfoquemos nuestro objetivo. Desde luego, la nube se dibuja como una prometedora innovación llena de beneficios, pero también de mitos y de, por qué no decirlo, algunas incógnitas.

La mejor forma de vencer el miedo a lo desconocido es precisamente mediante el conocimiento. Por eso, os acompañamos en las distintas fases de la adopción de esta nueva tecnología. Pretendemos tenderos una mano que os guíe en un mundo que se ha reinventado para sacar lo mejor de todos los ámbitos de la tecnología. A lo largo de este e-book, varios de nuestros expertos nos dan sus puntos de vista a la hora de enfrentarse a las distintas etapas del camino. A partir de este momento, nos adentramos en una aventura apasionante que, sin duda alguna, nos emociona. Esperamos contagiarnos nuestro entusiasmo, porque una cosa es segura: “existe una nube para ti”.

Por Susana Mozo Weisz, Global SaaS Client Manager en Meta4



**IMAGINANDO
NUBES**



**CREANDO
NUBES**



**INSTALADOS
EN LAS NUBES**



IMAGINANDO NUBES

LOS MITOS DEL CLOUD

5 FALSOS MITOS DEL CLOUD COMPUTING EN EL SECTOR DE LOS RECURSOS HUMANOS

Edu Fernandes, Jefe Tecnológico de Producto en Meta4

Tener algunas dudas sobre el modelo Cloud, suele ser lo habitual entre los profesionales de gestión de personas que se están planteando adquirir o migrar su sistema de RRHH a esta modalidad. En la mayoría de los casos estas incertidumbres están fundamentadas en falsos mitos o miedos que no se ajustan con la **realidad tecnológica**:

MITO 1 NO ES SEGURO

Una solución Cloud de recursos humanos es igual de segura que una In House. Lo importante es que el proveedor garantice el cumplimiento de todos los protocolos de seguridad y legislación aplicables en cada caso y país, al igual que ocurre con las soluciones en otras modalidades. Por ello, es necesario garantizar con el proveedor las condiciones de alojamiento geográfico de los servidores y las medidas de seguridad aplicadas.

Hoy en día los servidores Cloud están localizados en centros de datos de alta seguridad y disponibilidad: copias de seguridad, refrigeración constante, balanceadores de carga, fuentes de energía de emergencia, etc. Medidas rigurosas que garantizan que no se pierda ninguna información.

MITO 2 SI OCURRE ALGÚN PROBLEMA CON EL SERVICIO, PIERDO TODA MI INFORMACIÓN

MITO 3 UN SISTEMA PROPIETARIO FUNCIONA MEJOR QUE UNO EN LA NUBE

Al contrario, la funcionalidad y disponibilidad de una solución Cloud está garantizada contractualmente por el proveedor, además de su constante innovación y desarrollo. El Cloud Computing supone una constante actualización de la solución que se beneficia de las mejoras realizadas para cada uno de los diferentes clientes que son gestionadas a través de esta plataforma multicliente.

Sin embargo, es al contrario. Una de las grandes ventajas de las soluciones Cloud es la conversión de los costes en OPEX. La modalidad de “pago por uso” propia de una solución Cloud, además de proporcionar un ahorro de costes considerable permite transformar los gastos fijos en variables y planificar cada coste relacionado con la infraestructura tecnológica del área de recursos humanos.

MITO 4 TIENE UN MAYOR COSTE

MITO 5 UNA SOLUCIÓN CLOUD IMPLICA PROYECTOS MUY LARGOS

La puesta en marcha del Cloud es tremendamente ágil, si lo comparamos con los proyectos llevados a cabo con otro tipo de tecnología. No se necesita una implantación e instalación local, por lo que cualquier usuario puede acceder simplemente con una conexión a internet. Además, Los Recursos Humanos se independizan de IT.

SEGURIDAD Y CLOUD

MI DINERO ESTÁ EN LA NUBE (Y ASÍ DEBERÍA ESTARLO MI TECNOLOGÍA DE RRHH)

Carlos Castellanos, Director de Operaciones Globales HR en Meta4

“Hoy he tomado una decisión: Voy a ir al banco, sacar mi dinero y guardármelo en casa. Estoy pensando ponerlo todo en una caja fuerte oculta entre los libros, o tal vez dividirlo en pequeños lotes y esconderlo en diferentes habitaciones; aunque igual, la mejor solución sea esconderlo debajo del colchón, a lo tradicional. Y es que no me fío. No estoy seguro de que mi dinero esté a salvo en el banco. ¿Quién lo tiene? ¿Dónde está guardado? ¿Quién tiene acceso a él? ¡Cuánto más lo pienso más me agobio! Ahora mismo voy al banco y lo saco todo”.

Puede que hace algunos años todavía, hubiera gente que pensara de esta manera frente al depósito de su dinero en un banco, la utilización de dinero plástico o a la ya tan generalizada banca electrónica. Es el miedo a lo desconocido, a lo que no vemos, y no podemos controlar. Pero... ¿Realmente podría ser posible que nuestro dinero estuviera más seguro en nuestra casa que en un banco? Presumo que no. Por algo, los bancos están dotados de unas medidas de seguridad reguladas bajo ley [cajas fuertes de hormigón ancladas al muro, dispositivos electrónicos de detección de ataques, conexión a central de alarmas, etc.] que no suele tener ningún domicilio.

De igual manera, la gestión del dinero electrónico está regulada por ley, con lo que cualquier persona puede estar segura de que sus transacciones con moneda de plástico, o sus movimientos en la banca electrónica son perfectamente seguros, aunque se realicen de manera virtual. Incluso, cada vez más, el comercio electrónico y las compras por internet se han convertido en algo habitual, superando los miedos iniciales. El dinero está en la nube, nuestro dinero está en la nube, y eso nos ha traído innegables ventajas [fácil acceso a nuestra información, inmediatez de las gestiones, trámites desde internet, ahorro de tiempo, etc.]. Ya algo totalmente normalizado.

Y si estamos acostumbrados a que algo tan importante para nosotros esté en la nube... ¿Por qué todavía hay quien teme llevar los sistemas de gestión empresarial a la nube?

Al igual que ocurrió con el dinero virtual, poco a poco las empresas están comprobando la ventajas del Cloud. Pero no obstante, sí es verdad, que al introducir personas, estamos introduciendo inevitablemente sus datos personales y, evidentemente, éstos requieren un

trato especial, al que he querido dedicar este artículo. Medidas de seguridad muy severas, que además, deben atender a las particularidades geográficas. Pero también precisamente por ello, contar con un buen sistema de gestión de RRHH que sepa contemplar todas las peculiaridades, puede ser tan favorable para nuestra gestión.

¿Y cómo saber si un sistema de tecnología RRHH es seguro? ¿Cómo saber si cumple todos los requisitos necesarios para que la información de mis empleados esté bien guardada y contemplando toda la legalidad específica de cada región? Para saberlo, es imprescindible que antes de tomar una decisión de compra nos hagamos las siguientes preguntas:

¿DÓNDE SE GUARDARÁN MIS DATOS?

Un sistema Cloud o SaaS y una de ellas es que no requiere instalación por parte del comprador, ya que el sistema se aloja en un servidor del proveedor. Pero sí es muy importante saber en qué país está este servidor, ya que eso va a determinar las medidas de seguridad que se apliquen a los datos que se guardan, que varían según la geografía. Por ejemplo: Si el servidor está en España, el cliente puede estar tranquilo respecto a la seguridad de sus datos, ya que la legislación que se aplica en este país, y en muchos países europeos, es la más exigente respecto a los temas de seguridad de los datos. Por ejemplo, una empresa Suiza puede tener tranquilidad respecto a que en este servidor se cumplirán los estándares de seguridad que requiere su información.

Estas medidas de seguridad dependen del proveedor, que tiene la obligación de garantizar el cumplimiento de los estándares de seguridad requeridos por la nacionalidad del cliente. Por ello, cuando el servidor del proveedor está alojado en un país con menos severidad en sus medidas de seguridad, éste debe firmar un acuerdo con el cliente garantizándole esa seguridad adicional que no le viene requerida por la ley dónde se aloja el servidor. Pero por razones evidentes, esto último siempre es menos deseable/seguro que el caso anterior.

Por no hablar ya de aquéllos casos en que la información va migrando de servidor en servidor, de país en país, y uno nunca sabe dónde está siendo guardada la información. Aquí ya es más difícil garantizar una seguridad completa de los datos. Tratándose de gestión de información personal, yo no me arriesgaría.

¿QUÉ DATOS ESTOY GUARDANDO?

En este caso, nos referimos sobre todo a las nacionalidades de los empleados cuya información estamos guardando. Si bien el punto anterior dependía del proveedor, en este caso es el cliente el responsable legal de que se cumplan los requerimientos necesarios por cada geografía de los empleados que gestiona. Por ejemplo, una empresa americana que tenga datos de empleados franceses, ingleses y españoles ha de saber qué estándares de seguridad obligan a cumplir sus países respectivos respecto a la seguridad y confidencialidad de la información de sus ciudadanos.

No obstante, si el proveedor ya conoce estas necesidades, y tiene experiencia gestionando recursos humanos globales, puede cubrir directamente las necesidades del cliente en este sentido, garantizando al máximo el cumplimiento de la legislación vigente en cada país. Además, en este caso el modelo Cloud es especialmente ventajoso: cada vez que se produzca un cambio de legislación referente a esto, será actualizado en el sistema en tiempo real y de manera global en todas las sucursales de la compañía, con lo que es más difícil que se produzcan vacíos de legalidad.

¿EL SISTEMA ME CUBRE?

Realmente, esta pregunta va implícita en las dos anteriores. Es la conclusión lógica de poner bajo mira qué datos estoy guardando y dónde se van a guardar. Antes de elegir una solución, uno debe conocer la región o regiones de los servidores en que van a alojarse sus datos y si éstas van a ser permanentes o van a variar a lo largo del tiempo, y exigir que en cada localidad se cubran los requerimientos legales de su país, esperando acuerdos adicionales para suplir las carencias, si las hubiera; o tal vez prefiriendo proveedores que ofrezcan servidores alojados en países más estrictos en su legislación. También ha de saber cuán experimentado es el proveedor en materia global, es decir, cuántas nacionalidades ha gestionado y gestiona. Y es que para poder hacerlo, ha habido un trabajo previo de meses de contacto con el país en cuestión, de puesta en común de procedimientos y mejores prácticas que no cualquier proveedor puede garantizar. Un ejemplo de esto es el data retention: saber cuánto tiempo pueden o han de guardarse ciertos datos según la geografía es un tipo de conocimiento que no todas los proveedores pueden garantizar.



CREANDO
NUBES

PRIMEROS PASOS...

CON LA CABEZA EN LA NUBE, PERO CON LOS PIES EN LA TIERRA

Susana Mozo Weisz, Global SaaS Client Manager en Meta4

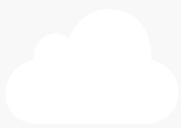
La nube no es tan etérea como podíamos pensar o como nos pueden hacer creer. Es verdad que está de moda, es verdad que tiene muchas ventajas, pero, por supuesto, tenemos que pedir garantías y saber cómo va a cambiar nuestra manera de operar.

En cierta manera, cuando optamos por la nube, estamos externalizando ciertas de las funciones de las que habitualmente nos encargamos. Así que, la primera pregunta que nos deberíamos plantear es ¿estamos externalizando parcial o totalmente el negocio de nuestra empresa? o por el contrario ¿estamos externalizando solamente una facility? Por supuesto, ambas opciones pueden ser válidas, pero siempre siendo conscientes de las consecuencias y de las garantías que podemos y debemos exigir.

¿Cuáles son las ofertas que nos podemos encontrar a la hora de ser usuarios de “La nube”?

Existen varias opciones:

INFRAESTRUCTURA COMO SERVICIO (IAAS)



Esta opción es bastante cómoda, al fin y al cabo usamos el almacenamiento y la capacidad de procesamiento que necesitamos, sin preocuparnos de su obsolescencia y de muchas de las engorrosas tareas de administración.

PLATAFORMA COMO SERVICIO (PAAS)



En este caso, hemos dado un pasito más. Ya que estamos incluyendo en el paquete ciertos servicios sobre los que poder construir nuestras propias aplicaciones.

SOFTWARE COMO SERVICIO (SAAS)



Si hemos elegido esta opción, hemos comprado el uso de un software durante un periodo de tiempo, sin preocuparnos de ninguna de las tareas administrativas que estas aplicaciones llevan consigo.

Vamos a centrarnos en SaaS, que es por un lado la opción más “vanguardista” y por otro lado la más cómoda. Normalmente, un SaaS es más económico que la adquisición de una licencia a corto plazo y nos descarga de la compra de equipos informáticos y de las tareas de mantenimiento, incluidos los backups. Sin embargo, hay tareas de las que sí somos responsables: La configuración del software y la carga inicial de nuestros datos.

Además, son soluciones listas para empezar a ser utilizadas, con funcionalidades específicas y evoluciones claras planteadas por el fabricante. La inversión inicial para adaptarla a los procesos de nuestra compañía suele ser reducida, pero hay que tener en cuenta que no solamente supondrá inicialmente un desembolso económico menor, sino la implicación de recursos de los departamentos implicados. Sólo nosotros sabemos qué es lo que queremos, lo qué necesitamos y hacia dónde va nuestra organización.

Dependiendo de la naturaleza de la aplicación en las alturas por la que nos hayamos decidido, hay dos cosas en las que tenemos que ser especialmente exigentes:

✱ LA SEGURIDAD DE NUESTROS DATOS

✱ EL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO DE LA PLATAFORMA (ANS O SLA)

En el caso de una aplicación de RRHH, estos factores son decisivos, ya que muchos de los datos que se manejan tienen un alto grado de confidencialidad y aunque son plataformas que no necesitan estar activas 24x7, hay periodos específicos a lo largo del año en el que su uso es intensivo, tanto por managers como por empleados. Con lo que una parada en el servicio, puede suponer un desajuste en las actividades de la empresa, una queja generalizada de los empleados, así como repercutir de manera muy negativa en la reputación del departamento de RRHH dentro de la compañía.

Es en este momento dónde aparecen varios términos con los que debemos estar familiarizados antes de enfrentarnos a la inmensidad del cielo codificada en ceros y unos: LOPD, SLA e ISO/IEC 27001. ¿Preparados para despegar?, En el siguiente artículo ahondaremos en qué debemos exigir a nuestro proveedor de servicios para no renunciar a la calidad, obteniendo el máximo beneficio de nuestra inversión en la nube.

LA NUBE Y TÚ

ME HE COMPRADO UNA NUBE Y AHORA ¿QUÉ?

Susana Mozo Weisz, Global SaaS Client Manager en Meta4

Si nos hemos comprado una parcelita en el cielo y pensamos que a partir de ese momento no tenemos nada que hacer, estamos muy equivocados. La externalización de ciertas actividades es muy beneficiosa, pero en casi ningún caso, la podemos considerar desatendida. Es más, el proceso de atención, empieza desde que empezamos las conversaciones con los distintos proveedores de servicio.

Tres o cuatro meses antes....

Sí, efectivamente, esto comienza como cualquier película de serie B con la particularidad de que se puede convertir en un taquillazo de Hollywood, si tenemos en cuenta ciertos detalles. Ya en la mesa de compras, al evaluar los distintos proveedores de un mismo servicio, es importante, por supuesto, comparar las funcionalidades y el precio. Pero hay otros factores que tenemos que tener en cuenta, como por ejemplo:

EL ROADMAP

Un servicio en la nube puede o no ajustarse totalmente a nuestras necesidades y es importante considerar si se producirá una convergencia en un futuro cercano o al menos a medio plazo.



FLEXIBILIDAD

La voluntad del proveedor a implementar algunos de nuestros requerimientos que, de momento, no se han incluido en la plataforma. ¿Es un entorno cerrado o sigue evolucionando?



EL NIVEL DE SERVICIO

Conjuntamente con la oferta y el contrato de adhesión al servicio, tiene que incluirse el SLA [Service Level Agreement] o el ANS [Acuerdo de nivel de servicio]. En este documento, se deben describir las obligaciones por parte del proveedor y del cliente a la hora de desempeñar el servicio, la definición de la prioridad de las incidencias y los tiempos de resolución en relación con dichas prioridades. Sí, has leído bien. El cliente también tiene sus responsabilidades y debemos estar seguros de que como organización tenemos la estructura necesaria para encajar con el nuevo escenario.

CERTIFICACIONES Y SEGURIDAD

Las soluciones de recursos humanos son muy exigentes a nivel de seguridad. Y esto ocurre en dos sentidos: Por un lado, tenemos que estar seguros que siempre habrá una medida de contingencia válida a la hora de un eventual desastre, como pudo ser el de “Las Torres Gemelas en 2011” o el Terremoto de Haití de 2010 o ante una incidencia concreta de pérdida de datos. Este punto debe estar recogido en el SLA.

Por otro lado, nuestros datos deben estar protegidos, teniendo muy claro los flujos de acceso. Según la LOPD, los datos que maneja una aplicación de RRHH suelen ser de nivel medio, aunque en algunos entornos, como el hospitalario, pudieran ser incluso de nivel alto. Esto trae consigo una serie de medidas adicionales por parte del proveedor de las que tenemos que estar informados. Las exigencias de la LOPD nos afectan a nosotros como empresa y a nuestros proveedores, al manejar nuestros datos.



Aparte de cumplir con la LOPD, es importante que tengan alguna certificación de seguridad, como la ISO 27001. ¿Por qué? Porque tiene las siguientes ventajas para el cliente:



Demuestra una preocupación real por parte del proveedor sobre la seguridad de nuestros datos. Nuestra información no solamente es primordial para nosotros, también lo es para ellos.



Es una verificación independiente de que los posibles riesgos en la operación están siendo identificados, evaluados y gestionados. La protección de los datos se documenta y se gestiona a través de procesos formales.



Hay un proceso de evaluación periódica que ayuda a establecer la mejora continua.

Y por supuesto, no podía faltar un punto muy importante. Algo que damos por supuesto, pero que no siempre viene incluido en el servicio: La calidad.

Es fundamental entender cómo el proveedor garantiza la satisfacción de sus clientes, cuál es su estándar de calidad y la metodología que usa para definir, procedimentar y evolucionar el servicio que vamos a adquirir. Es difícil asegurar a priori un engranaje perfecto entre organizaciones. Pero sin duda, es un buen comienzo.

Después de la firma del contrato....

Ahora comienza la realidad.

Tenemos que empezar el proyecto de adaptación de nuestro entorno actual a nuestro nuevo entorno virtual. La introducción de los datos y las distintas fases de personalización implicarán un análisis funcional. La responsabilidad de ejecución de cada tarea habrá quedado reflejada en la oferta del servicio.

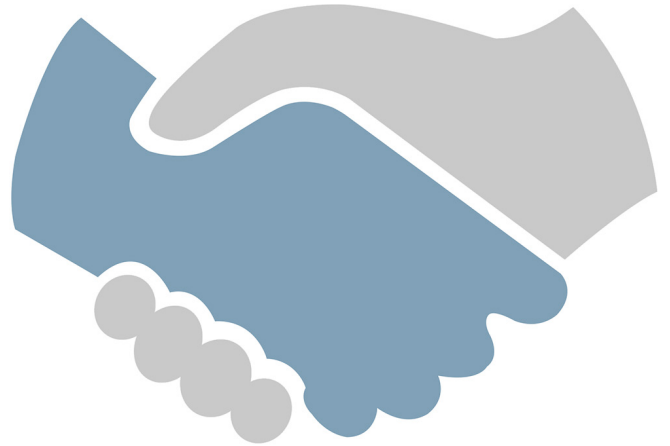
Una vez que el entorno esté preparado para la puesta en producción, habrá que exigirle al proveedor un Plan de trabajo y/o explotación. Consiste en un documento en



el que queden documentadas todas las tareas de seguimiento y operación del servicio. Por supuesto, nos tendrán que proporcionar manuales sobre las herramientas a utilizar. En este punto se incluye no sólo el software adaptado, sino las herramientas de soporte y operación. Finalmente, el seguimiento del servicio es fundamental. No solamente para el cliente, sino también para el proveedor. Para nosotros, es fundamental entender que efectivamente estamos recibiendo el servicio por el que estamos pagando. Para el proveedor es imprescindible conocer nuestro nivel de satisfacción, si somos un cliente referenciable y sobre todo, si volveremos a contratar el servicio en el futuro.

Desenlace...

Si hemos tenido en cuenta estos puntos, entonces estaremos ante un final feliz. Entre el proveedor y nuestra organización se habrá establecido una maravillosa relación que dará lugar a una bonita historia de amor. Y lo mejor de todo es que será una historia formal, formalizada y duradera en la que todas las partes habrán ganado. No es la magia del cine, sino de las cosas bien hechas.





INSTALADOS
EN LAS NUBES

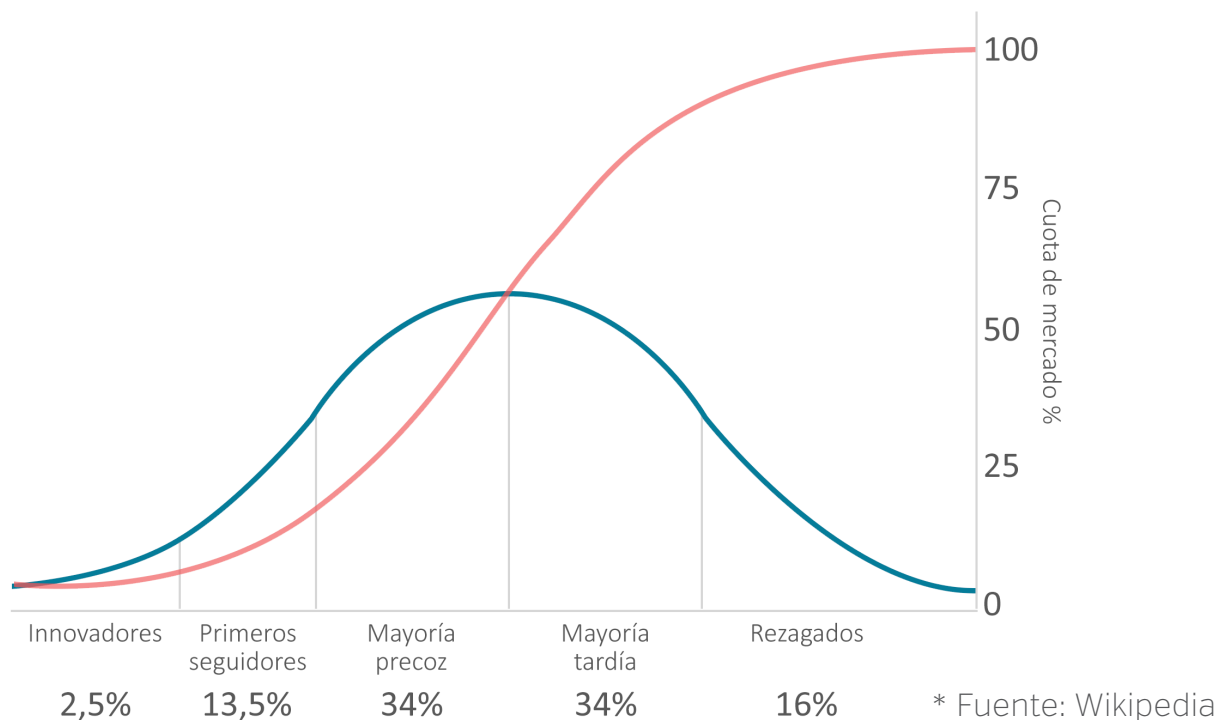
INNOVANDO EN LA NUBE

10 CONSEJOS PARA INNOVAR EN LA NUBE

Alfonso Mazariegos Villalonga, Consultor de RRHH en Meta4

Las soluciones de Recursos Humanos en la nube han llegado para quedarse. Plantearse otro escenario ahora mismo es muy complicado, y ya todo nos lo ofrecen en la nube. Atrás en el tiempo quedan ya los “Innovadores” que se lanzaron a trabajar con la nube hace unos cuantos años (y muy probablemente ya hayan cambiado de servicio al menos una vez). Hoy en día nos encontramos en plena transición entre los “Primeros Seguidores” y la “Mayoría Precoz”, de acuerdo con la Teoría de Difusión de las Innovaciones de Everett Rogers.

Teoría de Difusión de las Innovaciones de Everett Rogers



Bajo este contexto, en el que los proveedores tratan de acercarse lo máximo posible a la nube pura [todo estándar para todos, sin personalizaciones ni adaptaciones] para mejorar los costes de mantenimiento a los clientes y los suyos propios de desarrollo y evolución, podemos tener la sensación de que existe poco margen para la innovación en nuestros propios procesos de recursos humanos.

¿Nos enfrentamos entonces a un futuro en el que todos nos vamos a regir por las mejores prácticas de negocio que nos vengan pre-configuradas en una plataforma que compartimos

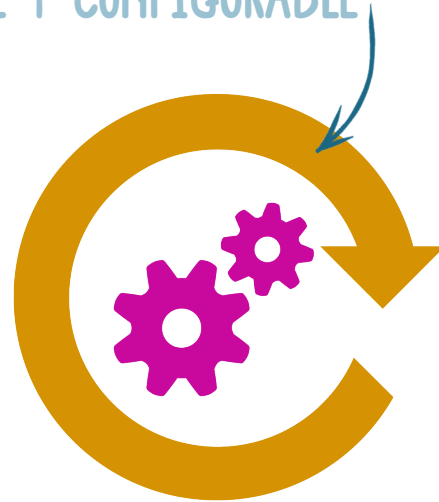
con infinidad de empresas? ¿Qué ocurre cuando necesitamos una política de recursos humanos innovadora para atraer y mantener el talento?

Si no obtenemos una respuesta convincente a las preguntas anteriores y tenemos entre manos una solución de recursos humanos del tipo “talla única para todos” quizá es el momento de aplacar nuestras inquietudes de mejora de procesos y resignarnos con lo que tenemos o bien buscar caminos y atajos que nos permitan incorporar nuestros procesos dentro del abanico de soluciones del proveedor del servicio de recursos humanos.

Todos tenemos un pequeño inconformista dentro, así que si estamos leyendo esto es porque nos encontramos en el segundo caso y queremos saber cómo podemos desarrollar nuestras políticas de recursos humanos mediante una solución en la nube, aquí os presentamos diez consejos para conseguirlo:

1. BUSCAR UNA PLATAFORMA FLEXIBLE Y CONFIGURABLE

El primer paso para poder ser innovadores en nuestros procesos de Recursos Humanos consiste en elegir una plataforma que nos conceda un gran nivel de adaptabilidad en sus propios procesos, opciones de configuración, diferentes pasos obligatorios y opcionales al definir funcionalidad, configuración de campos propios, facilidad para integrarse con otras plataformas, etc.



La definición de un nuevo proceso de recursos humanos innovador no se puede crear sólo en una gran idea expuesta a nuestro proveedor de plataforma para que nos lo despliegue, tiene que estar aterrizado en la tierra para poder subirlo a la nube, analizar el impacto en la cultura de la organización, los beneficios que puede aportar, el coste interno de transmitirlo e incorporarlo, etc.

2. TENER PERFECTAMENTE IDENTIFICADOS LOS PROCESOS DE RECURSOS HUMANOS QUE SE QUIEREN MEJORAR Y SU IMPACTO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN



3. CONOCER BIEN LAS POSIBILIDADES FUNCIONALES DE TU PLATAFORMA Y APROVECHARLAS AL MÁXIMO

Esto implica un alto grado de implicación del equipo de despliegue de la solución para aprovechar las sesiones de trabajo con los consultores del proveedor de la plataforma, las sesiones formativas de apoyo al despliegue, manuales, herramientas adicionales de apoyo que el proveedor disponga. Para hacer esto, tendremos que pensar creativamente, darle la vuelta a la forma de trabajo que nos sugiere la funcionalidad de la plataforma y emplear los elementos que estaban pensadas para hacer una cosa en lo que a nosotros más nos beneficia.

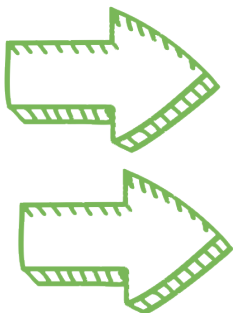


4. ESTUDIAR LOS CICLOS Y METODOLOGÍA EVOLUTIVA DEL PROVEEDOR

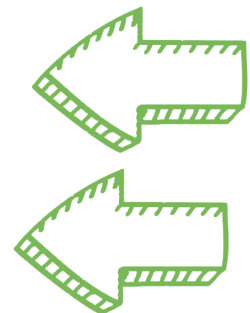


.Saber cuál es el foco de desarrollo de la plataforma de nuestro proveedor y cómo procesa los requerimientos de sus clientes para mejorarla y que mantenga una evolución continua incorporando nuestros innovadores procesos de recursos humanos.

5. APORTAR ALTERNATIVAS Y SOLUCIONES CONSTRUCTIVAS DENTRO DEL MARCO FUNCIONAL DE LA PLATAFORMA



En nuestra búsqueda de la plataforma de RRHH en la nube perfecta, debemos saber que todas las plataformas de RRHH en la nube están en continua evolución, por ello nuestro proveedor estará mucho más abierto a nuestras sugerencias y comentarios si el planteamiento es en positivo frente al negativo o destructivo, a fin de cuentas nosotros los elegimos a ellos y no al revés.



← S
p
f

Si colaboramos directamente con nuestro proveedor en el desarrollo de una nueva funcionalidad o la adaptación de una existente, podremos aportar nuestras mejores prácticas de trabajo en dicha funcionalidad y, aunque igual no sea todo, si conseguir que parte de ello quede reflejado en la plataforma.

9. CONVERTIRSE EN UN CREADOR O PROMOTOR RECONOCIDO DE NUEVAS MEJORES PRÁCTICAS DE RECURSOS HUMANOS



Este es el punto más complicado de desarrollar, puesto que no todos podemos estar en el Top 500 de empresas más influyentes ni tener grandes presupuestos para promocionar las políticas de recursos humanos. Afortunadamente estamos en una época en que es mucho más fácil llegar a las personas interesadas en contenido específico y la auto-publicación está a la orden del día en las redes sociales. Una vez conseguido que se hable de nuestra política de recursos humanos, es mucho más fácil que esta se convierta en una “mejor práctica” de mercado y por tanto que las plataformas de recursos humanos evolucionen en esa dirección.

10. CREAR FUNCIONALIDAD A MEDIDA CONECTADA CON TU PLATAFORMA



Es una tarea imposible encontrar una plataforma que cubra todas nuestras necesidades o que de una manera inmediata pueda solucionar lo que le falte. No es el escenario ideal, pero ante necesidades concretas podemos optar por soluciones creativas, con lo que tenemos que poder contar con la capacidad de desarrollar funcionalidad que complemente (nunca que sustituya, porque si fuera así no tendría sentido que acudiéramos a dicha plataforma) lo ofrecido por la plataforma y que cubra nuestras necesidades. Nuestro departamento de Informática podrá utilizar esa parte del presupuesto sobrante al liberar equipos de trabajo y nosotros siempre podremos hacerle una demostración a nuestro proveedor para que vea como complementamos lo que nos falta.

FORMACIÓN EN LA NUBE

FORMÁNDOSE EN LA NUBE O CÓMO GARANTIZAR EL ROI

María Dolores Lendínez, Consultor Técnico Senior en Meta4

Sabemos que el SaaS [Software as a Service] está de moda. Parece, que quien no compra “uno” para su Dpto. de RRHH, es porque está anticuado tecnológicamente hablando. Sobre esto, podemos discutir pros y contras. El traje que le sienta bien a uno, le puede sentar no tan bien a otro. En cualquier caso, si por fin he dado el paso y me he decidido a firmar el contrato, que sea con todas las garantías de éxito para mi organización.

No hay que olvidar que el éxito o el fracaso de una nueva herramienta de gestión pasa, también, por obtener el visto bueno de los usuarios finales de la misma, a veces, reticentes al cambio.

Y una cosa es conocer a priori las bonanzas del servicio que me ofrece la plataforma contratada, y otra muy distinta que los usuarios estén capacitados para orientar su uso cotidiano, adaptándolo a los procesos internos de la compañía.

En este sentido, me parece muy deseable encontrar una plataforma de RRHH global que, al mismo tiempo, me ofrezca una formación personalizada, que me capacite para desarrollar satisfactoriamente mi trabajo de forma óptima. Porque realmente no quiero perderme en un mar de pantallas durante horas. Lo que necesito es una solución ágil y fácil de usar.

Por supuesto, es posible que no disponga de mucho tiempo para formar a todos mis colaboradores. Por lo que una buena idea sería una formación presencial para los usuarios clave. Ellos, que conocen perfectamente los procesos internos de la empresa, podrán asimilar los contenidos de la formación para poder replicarlos posteriormente al resto de usuarios.

Con respecto a esta primera formación de usuarios clave, sería muy útil poder utilizar una herramienta webinar para complementar las sesiones. Así, algunos asistentes [o todos] que no puedan desplazarse, logren estar presentes mediante sesiones a distancia, con posibilidad de grabarlas para su uso posterior. Este tipo de herramientas son muy cómodas porque permiten utilizar el correo electrónico para programar el día y hora de comienzo, enviándonos un e-mail con el contenido de la acción formativa. El seguimiento es óptimo, ya que no sólo se comparte el escritorio del organizador y de los asistentes, sino que además se integra con la cámara del ordenador, permitiendo poner cara a todos los presentes. El resultado es una sesión casi presencial.

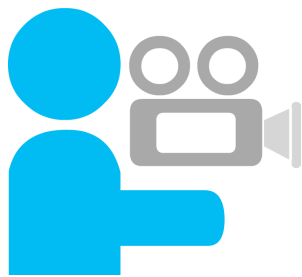
Una vez finalizada la primera etapa formativa, los usuarios clave están capacitados para replicar las sesiones con resto de colaboradores. Con tal fin, necesitarán disponer de un material de apoyo mixto:



Una documentación completa del producto en formato electrónico, tanto guías de usuario como workbooks con ejemplos prácticos para el seguimiento de la formación. Si el proveedor es flexible, me proporcionará los workbooks con ejemplos adaptados para facilitar el aprendizaje.



Un guión y un cronograma de contenidos estructurados adaptado a mis procesos internos.



Una plataforma de e-learning para gestión de cursos virtuales, con unidades formativas multimedia: imágenes, audio, video tutoriales y píldoras formativas, etc., para aprendizaje online individual y organizacional. Así puedo hacer un seguimiento del aprovechamiento de cada usuario. Además, ellos se benefician de la flexibilidad de formarse sin límites espacio-temporales y disponen de un servicio asistido de tutoría, evaluación y seguimiento online.



También, me vendría muy bien que me dejaran accesibles algunos contenidos, como por ejemplo, una píldora por cada actualización funcional de la plataforma. Así, puedo ir añadiéndolas en mi propio entorno local para consumo interno.

En resumen, necesito una formación personalizada, apoyada por una combinación de técnicas, herramientas y enfoques que me aporten calidad, flexibilidad, dinamismo, y resultados.

De esta forma, me aseguro la plena satisfacción de mis colaboradores en su primer contacto con la nueva herramienta. Ahora, sí que estoy en disposición de garantizar el retorno de mi inversión.

EDITORA

Susana Mozo Weisz ha desarrollado su carrera profesional durante más de 15 años en el sector IT en varias compañías multinacionales como HP y Air Liquide. Cuenta con una amplia experiencia como responsable de departamentos y unidades de negocio internacionales, lo que ha supuesto la gestión de equipos y de clientes multiculturales de ámbito mundial, estando fuertemente orientada a objetivos de crecimiento y rentabilidad. Susana siempre ha apuntado al lado humanista de la tecnología, como un factor clave para dignificar y mejorar de la calidad de vida de las personas. Actualmente, ocupa el cargo de Global SaaS Client Manager en Meta4. Es Ingeniera Superior en Informática por la Universidad Politécnica de Madrid.



AUTORES

Carlos Castellanos Isla es Ingeniero informático por la Universidad de Deusto. Ha desarrollado toda su trayectoria profesional en Meta4, habiendo desempeñado responsabilidades directivas en las distintas áreas de actividad de la Compañía. Antes de crear la Dirección de Operaciones Globales HR en 2011 fue responsable de Preventa e I+D en España para sector privado y público.



Alfonso Mazariegos es especialista en Gestión del Talento y del Conocimiento. En la actualidad trabaja como consultor de RRHH en Meta4, dónde ayuda a los clientes en distintas áreas, como la Selección, Formación, Evaluación, Desarrollo de Carrera, Compensación y Beneficios y Gestión del Tiempo; tanto en soluciones In-House como Cloud. Su principal motivación es el ayudar a las personas a desarrollar al máximo su potencial, desde labores de consultoría y programación hasta cualquier otro aprendizaje, como la cocina, por ejemplo. Le encanta buscar soluciones a problemas complejos en diferentes ámbitos.



M. Dolores Lendínez es Diplomada en informática por la Universidad Politécnica de Madrid y Máster en Dirección de Personas y Desarrollo Organizativo en ESIC Business & Marketing School; actualmente es consultor técnico senior en Meta4, cuenta con 10 años de experiencia en el sector de la consultoría de formación y sus principales áreas de interés se centran en la gestión del talento, la tecnología aplicada al entorno de formación individual y organizacional y en general todo lo relacionado con la promoción de la formación en el ámbito empresarial.



Eduardo Fernandes recibió su Ph.D en Ciencias Físicas en la EuropeanSpace Agency [ESA] / Universidad Complutense de Madrid [1995]. Actualmente es Jefe Tecnológico de Producto en Meta4. En esta posición es responsable de la definición de las líneas estratégicas de la base tecnológica de los productos de Meta4, como las soluciones KnowNet y PeopleNet. Su principal función es analizar el mercado en búsqueda de nuevas corrientes tecnológicas estudiando la posibilidad de integrarlas con el producto global. Anteriormente a su etapa en Meta4 fue responsable del departamento de software del Centro Científico Operativo del Minisat-01 [ESA], el primer satélite español. Mientras realizaba sus estudios de postgrado, el Dr. Fernandes se encargó de la construcción tanto de software como de hardware para la automatización del mayor telescopio brasileño [1992]. Eduardo está certificado como personal investigador por la Agencia de Acreditación en Investigación, Desarrollo e Innovación Tecnológica [AIDIT].

